

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan daya tanggap dan empati dari petugas dalam menyelesaikan permasalahan di lapangan. Beberapa pelanggan puas terhadap kualitas yang diberikan humas PDAM Tirta Satria selalu berusaha menangani keluhan yang sudah diadukan atau dilaporkan kepada pihak PDAM Tirta Satria agar segera diperbaiki dan memberi solusi dengan cepat kepada pihak pelanggan agar pihak pelanggan tidak merasa kecewa. Hambatan laporan pengaduan yang masuk ke humas hari itu tidak serta merta permasalahan yang ada dapat diselesaikan pada hari yang sama. Hal tersebut dikarenakan masih banyak prosedur yang harus dilakukan oleh petugas PDAM. Biasanya pihak PDAM Tirta Satria baru merealisasikannya sehari kemudian setelah laporan pengaduan masuk. Hal ini yang membuat pelanggan merasa tidak ditanggapi pengaduan mereka di PDAM Tirta Satria karena permasalahan yang akan diselesaikan terutama permasalahan teknis tidak dapat segera dilaksanakan bahkan harus menunggu hingga dua hari kemudian.
2. Upaya yang dilakukan oleh pihak humas di PDAM Tirta Satria untuk mengatasi hambatan-hambatan yaitu:
  - a) Evaluasi  
Dalam rapat rutin setiap sebulan sekali disampaikan masukan dan pendapat dari humas kepada pimpinan teratas mengenai upaya yang harus dilakukan agar keluhan atau komplain dapat diminimalisir serta dapat menekan jumlah volume pengaduan dan tentunya cepat dalam melakukan penanganan pengaduan pelanggan.
  - b) Pelatihan atau *Training* Kehumasan dan Studi Banding  
Petugas humas dan koordinator humas di PDAM Tirta Satria diikutsertakan dalam pelatihan atau *training* kehumasan yang

bertujuan untuk menambahkan pengetahuan dan wawasan mengenai kehumasan sehingga petugas humas dapat mengetahui bagaimana melakukan pelayanan yang baik, ramah dan menyenangkan kepada pelanggan air bersih dan sehat di PDAM Tirta Satria.

## **B. Implikasi**

- 1) Untuk PDAM Tirta Satria agar lebih memberikan informasi lebih lengkap lagi atau selalu mengupdate informasi terbaru kepada para pelanggan pengguna PDAM Tirta Satria pada media-media yang sudah di sediakan oleh pihak PDAM Tirta Satria, agar lebih memudahkan pelanggan untuk mengetahui informasinya tersebut. Dan di harapkan agar pihak PDAM Tirta Satria selalu memberi informasi kepada pelanggan pengguna PDAM Tirta Satria yang belum mengetahui media aplikasi pengaduan yang sudah disediakan pihak PDAM Tirta Satria Banyumas kepada pelanggan lainnya guna memudahkan para pelanggan melakukan pengaduan/ komplain secara cepat.
- 2) Jika ada penelitian yang hampir mirip atau sama dengan lokasi penelitian yang dilakukan peneliti, peneliti berikutnya harap bisa lebih baik dan lebih konsisten dari peneliti sekarang, sehingga bisa membuat para pihak-pihak lain bisa mengetahui dan bisa lebih memahami lagi dengan penelitiannya.
- 3) Skripsi ini setidaknya dapat dijadikan bahan evaluasi untuk PDAM Tirta Satria.